



KPU
TAPANULI SELATAN

LAPORAN

Hasil Survei

Kepuasan Masyarakat

Periode Januari - Juni 2024

**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TAPANULI SELATAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa pelaksanaan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KPU Kabupaten Tapanuli Selatan Periode Januari – Juni 2024 telah terselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi cerminan atas survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan. Kami berharap laporan ini menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan.

Kami mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan dukungan berbagai pihak sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan Periode Januari - Juni 2024 dapat bermanfaat bagi kita semua.

Sipirok, 9 September 2024

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TAPANULI SELATAN
SEKRETARIS,



RISKI HASTUTI RITONGA

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Ruang Lingkup	3
E. Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
BAB II HASIL SURVEI	4
A. Profil/Karakteristik Responden	4
B. Langkah-langkah Penyusunan Survei	4
C. Identitas Responden.....	5
D. Pengolahan Data.....	6
E. Hasil Penyusunan Indeks	7
F. Saran/Masukan Perbaikan Responden	8
BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	9
A. Kesimpulan.....	9
B. Rekomendasi	9
BAB IV PENUTUP	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima. Unit organisasi dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Namun demikian, keberhasilan unit organisasi dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai unit organisasi/perangkat daerah.

KPU Kabupaten Tapanuli Selatan sebagai lembaga penyelenggara pemilu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Pengukuran survei dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat dan *stakeholder* KPU Kabupaten Tapanuli Selatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan, dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan.

Adapun tujuan Pengukuran Survei Persepsi Terhadap Pelayanan Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan, antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan kepada masyarakat dan *stakeholder* KPU Kabupaten Tapanuli Selatan;
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan kepada masyarakat dan *stakeholder* Kabupaten Tapanuli Selatan;
3. Mengidentifikasi harapan masyarakat dan *stakeholder* akan layanan Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan.

C. SASARAN

Pengukuran survei memiliki sasaran sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dari survei persepsi ini adalah kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan yang meliputi:

1. Prosedur;
2. Waktu penyelesaian;
3. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
4. Kompetensi pelaksana;
5. Perilaku pelaksana;
6. Kecepatan Waktu Pelayanan;
7. Biaya/tarif yang dikeluarkan
8. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
9. Sarana dan prasarana.

E. MANFAAT PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Survei memiliki manfaat sebagai berikut:
2. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan;
4. Sebagai umpan balik dalam peningkatan kualitas layanan oleh Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan;
5. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan;
6. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya.

BAB II HASIL SURVEI

A. PROFIL/KARAKTERISTIK RESPONDEN

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner kepada 45 orang responden yang terdiri atas masyarakat umum, ASN, TNI, Wiraswasta, Petani, Karyawan Honorer dan mahasiswa. Metode penyampaian survei dilakukan secara online, dengan mengisi *googleform*.

Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, reformasi birokrasi, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan, biaya layanan serta kenyamanan dan keamanan pelayanan.

Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pekerjaan (ASN, Mahasiswa, swasta, wiraswasta, dan lain-lain), serta jenis layanan yang diminta Terkait Pelayanan Data Pemilih, pada Pemilihan Serentak Tahun 2024.

B. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI

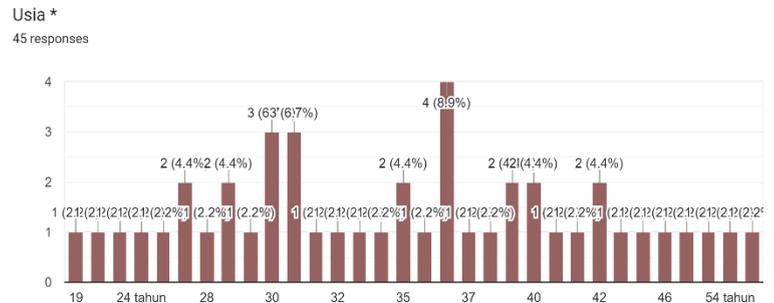
1. Persiapan
 - a. Pembentukan tim survei;
 - b. Penetapan jadwal waktu pelaksanaan survei yang dilaksanakan mulai tanggal 30 Agustus - 05 September 2024.
 - c. Menentukan pertanyaan/kuesioner;
 - d. Menentukan responden;
2. Pelaksanaan pengumpulan data
3. Analisis data
4. Penyusunan laporan dan publikasi

C. IDENTITAS RESPONDEN

Berikut adalah klasifikasi responden Survei Kepuasan Masyarakat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan:

1. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
16-22 tahun	2
23- 29 tahun	9
30-36 tahun	17
37-43 tahun	10
44-50 tahun	7

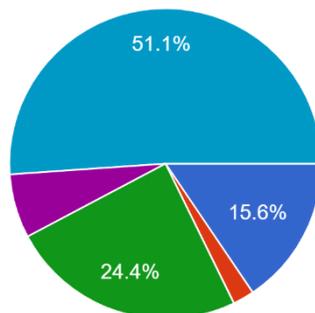


2. Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	ASN	7
2	TNI	1
3	Swasta	11
4	Wira Usaha	3
5	Lainnya	23

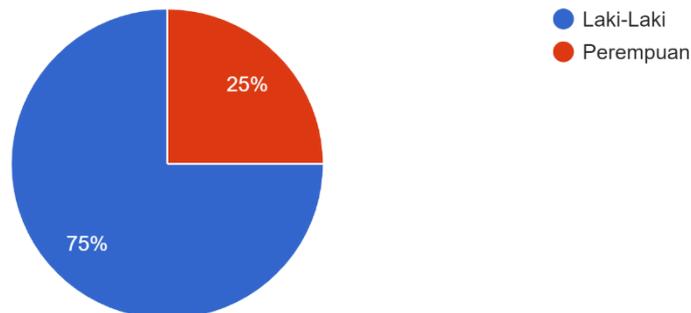
Pekerjaan *

45 responses



3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin *
44 responses



D. PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 19 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{19}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,048) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

E. HASIL PENYUSUNAN INDEKS

Sesuai Peraturan Menpanrb Nomor 14 Tahun 2017, analisis data pada pengukuran IKM dilakukan dengan menggunakan skala Linkert, yaitu berdasarkan skor 1-4 untuk kategori penilaian Tidak Baik sampai dengan Sangat

Baik. Analisis selanjutnya dilakukan dengan menggunakan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari 45 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalaman memperoleh pelayanan dari KPU Kabupaten Tapanuli Selatan, rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Konversi	Mutu
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,29	82,22	B
2	Waktu penyelesaian	3,29	82,22	B
3	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,27	81,67	B
4	Kompetensi pelaksana	3,11	77,78	B
5	Perilaku pelaksana	3,22	80,56	B
6	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,16	78,89	B
7	Biaya/tarif yang dikeluarkan	3,91	97,78	A
8	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,11	77,78	B
9	Sarana dan prasarana	3,20	80	B
TOTAL		3,20	82,10	B

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik KPU Kabupaten Tapanuli Selatan Periode Januari - Juni 2023 diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,10. Apabila mengacu pada table nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sesuai Peraturan Menpanrb Nomor 14 Tahun 2017, perolah nilai berada pada interval nilai 88,31 – 100 yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan KPU Kabupaten Tapanuli Selatan berada pada kategori BAIK.

F. SARAN/MASUKAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN

Adapun beberapa saran/masukan perbaikan yang diberikan responden sebagai berikut:

1. Pelayanan lebih dimaksimalkan lagi.
2. Sesuai dengan slogan salam melayani, lebih meningkatkan keramah tamahan dan saling menjaga serta melindungi serta menghargai antara sesama
3. Agar lebih transparan lagi dalam hal informasi

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil survei yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

1. Responden berjumlah 45 orang terdiri dari 11 orang perempuan dan 34 orang laki-laki. Dalam hal layanan ini diminta adalah layanan informasi terkait Daftar Pemilih.
2. Unsur Kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan mendapat nilai tertinggi yaitu 97,78 (sangat baik). Sementara unsur dengan nilai terendah yaitu Kompetensi Pelaksana dan Produk spesifikasi jenis pelayanan yakni 77,78 (baik). Adapun tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan berada pada nilai 82,10 (baik).
3. Prioritas perbaikan unsur pelayanan berdasarkan perolehan nilai IKM adalah:
 - ✓ Kejelasan persyaratan pelayanan
 - ✓ Sarana dan prasarana pelayanan
 - ✓ Kepuasan penanganan pengaduan
 - ✓ Kecepatan pelayanan
 - ✓ Kedisiplinan petugas
 - ✓ Informasi terkait reformasi birokrasi

B. REKOMENDASI

Dari hasil analisa terhadap unsur-unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan adanya perbaikan yang dapat dilakukan

1. Monitoring tindak lanjut IKM secara berkala.
2. Perlu dilakukan pelatihan terhadap petugas layanan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi yang baik, secara langsung maupun menggunakan media online.
3. Masukan dari responden penting untuk ditindaklanjuti sebagai bukti perbaikan layanan KPU Kabupaten Tapanuli Selatan.

BAB IV PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Sekretariat KPU Kabupaten Tapanuli Selatan. Hal ini merupakan bagian penting untuk menunjang kualitas penyelenggaraan Reformasi Birokrasi. Demikian laporan ini disusun sebagai bahan refleksi dan evaluasi bagi pengelola layanan KPU Kabupaten Tapanuli Selatan ke depan.

Sipirok, 5 September 2024

KOMISI PEMILIHAN UMUM
KABUPATEN TAPANULI SELATAN
SEKRETARIS,



RISKI HASTUI RITONGA